



T.C.  
**AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI**  
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

Sayı: 93065208-010.06.01-60813  
Konu: Alo 183 Çağrı Merkezi Hizmetleri

18/04/2014

**GENELGE**  
(2014/05)

Alo 183 Hattı (Mülga) Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğüne bağlı olarak 28.06.2002 tarihli ve 17 nolu Genel Müdürlük Genelgesine istinaden hizmete açılmıştır. 04.07.2006 tarihli ve 26218 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren "Çocuk ve Kadınlara Yönelik Şiddet Hareketleriyle Töre ve Namus Cinayetlerinin Önlenmesi İçin Alınacak Tedbirler" konulu Başbakanlık Genelgesi uyarınca Alo 183 Hattının daha işlevsel kılınması ve bunun için gerekli tedbirlerin alınması görevi (Mülga) Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğüne verilmiştir.

633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kurulmasının ardından Bakanlık Makamınının 05.04.2012 tarihli ve 8 sayılı Olur'u ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönerge yürürlüğe girmiştir. Söz konusu Yönergenin 19 uncu maddesinde Çağrı Merkezleri Biriminin görevleri düzenlenmiştir.

Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine bağlı olarak hizmet veren Çağrı Merkezlerinden Alo 183 Hattı aracılığı ile kadın, çocuk, engelli, yaşlı, şehit yakınları ve gazilere yönelik hizmetlerle ilgili gelen çağrılar değerlendirilerek rehberlik ve danışmanlık hizmeti verilmektedir. İhmal ve istismar vakaları veya töre ve namus cinayetlerinin önlenmesi için tedbir mahiyetindeki ihbarlar, durumun aciliyeti göz önünde bulundurularak, vakanın bulunduğu ilde görevli Acil Müdahale Ekip Sorumlusuna ve/veya kolluk kuvvetlerine bildirilmekte ve en kısa zamanda müdahale edilmesi sağlanmaktadır.

Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüklerinde görevli Acil Müdahale Ekip Sorumlularına teslim edilmek üzere, Alo 183 Çağrı Merkezinden yönlendirilen başvuruların takibi ve sonuçlandırılmasına ilişkin işlemlerde kullanılması için aylık her yöne 300 konuşma dakikası ve 1 GB internet yüklü olan mobil telefonlar gönderilmiştir.

Alo 183 Çağrı Merkezi tarafından yürütülen hizmetlerle ilgili olarak uygulamada karşılaşılan aksaklıklar nedeniyle birtakım düzenlemelerin yapılması gerekliliği doğmuştur. Bu kapsamda il müdürlükleri, bağlı kuruluşlar ve Acil Müdahale Ekip Sorumluları tarafından aşağıdaki hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir;

1- Acil Müdahale Ekip Sorumlularına gönderilen telefonların 24 saat açık tutulması ve ulaşılabilir olması, telefonların sadece Çağrı Merkezinden yönlendirilen vakalarla ilgili işlemler için kullanılması, özel görüşmeler için kullanılmaması, hattın hiçbir şekilde gereksiz yere meşgul edilmemesi,



**T.C.**  
**AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI**  
**Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği**

2- Aylık 300 konuşma dakikası ve 1 GB internet paketinin aşılmasına özen gösterilmesi,

3- Çağrı Merkezinin 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet vermesi nedeni ile günün her saatinde Acil Müdahale Ekip Sorumlularına vaka yönlendirilebilmektedir. Vakayı yönlendiren Çağrı Merkezi Operatörüne zaman mefhumü gözetilmeksizin Acil Müdahale Ekip Sorumluları tarafından yardımcı olunması, Çağrı Merkezi Operatörü ile işbirliği içerisinde hareket edilmesi,

4- Çağrı Merkezi İletişim Sistemi üzerinden Acil Müdahale Ekip Sorumlularına yönlendirilen vakalar ile ilgili olarak gerekli işlemlerin ivedilikle başlatılması, müdahalede gecikmemesi, doğabilecek mağduriyetleri engellemek için 24 saat hizmet verecek şekilde araç ve personel görevlendirilmesi ile gerekli diğer tedbirlerin alınması,

5- Çağrı Merkezi operatörleri tarafından vakanın takibinin yapılabilmesi için, Acil Müdahale Ekip Sorumlularına yönlendirilen vakalara ilişkin yapılan işlemler hakkındaki detaylı bilgilerin azami 24 saat içerisinde sisteme girişinin yapılması,

6- Acil Müdahale Ekip Sorumlusu değişikliklerinde, ayrılan personelin adı-soyadı ile yeni görevlendirilen personelin adı-soyadı, unvanı, TC kimlik numarası, sorumlu olduğu müracaat konusu (çocuk, kadın, engelli, yaşlı vb.), kurumsal e-posta adresi, kişisel ve kurumsal cep telefonu numarası bilgilerini içeren resmi yazının Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine ivedi bir şekilde faks aracılığıyla ve fiziki olarak gönderilmesi,

7- İl müdürlükleri ve bağlı kuruluşlara çeşitli konularda bilgi almak için müracaat eden vatandaşlara gerekli rehberlik yapılarak sorunların mahallinde çözüme kavuşturulması, vatandaşların doğrudan Alo 183 Hattına yönlendirilmemesi,

Uygulamanın bu doğrultuda yapılması, ilgililerin konuya gerekli duyarlılığı göstermesi ve herhangi bir aksaklığa meydan verilmemesi hususlarında bilgilerinizi ve gereğini önemle rica ederim.